Microsoft

船井サービス株式会社

乱立していた家電製品の修理システムを Windows ベースで統合。スピード感のあるサービス提供を実現し、お客様の満足度を大幅に向上。

船井サービス株式会社（以下、船井サービス）は、お客様志向を追求し“スピード感のあるサービスの提供”を実現するため、業務ごとに分かれていた修理関連の既存システムを 1 つに統合しました。新システムには、運用の容易性やトータルでのコストパフォーマンスの観点から Windows® ベースのシステムを採用。Microsoft® SQL Server™ 2000 によって情報の一元管理を図り、修理に関わるすべての業務を統合したシステムを構築しました。これによりお客様からの問い合わせにも迅速に対応でき、顧客や修理代行店の満足度が向上したのはもちろん、社内業務の効率化やデータトラブルなどのミスもなくなり、スムーズなサービス体制が確立されました。また、ASP.NET によって短期間で低コストの開発が可能となりました。

ソリューション概要

○プロファイル

船井サービスは、船井電機の国内サービス部門として、船井電機が製造販売している AV 機器の修理や部品の供給、取扱説明書やサービスマニュアルの作成などを行っています。

○シナリオ

業務、各拠点でバラバラに乱立していたシステムを統合。お客様指向のシステムを目指し、SQL Server 2000 と Windows Server™ 2003、IIS6.0 で、新サービスシステム「FASS システム」を構築。

○メリット

システムが統合され、代行店などの協力会社とも情報を共有する機能が付加されたことにより、クイックレスポンスを実現。従来の俗人的なシステムではなくなったため、業務の効率化も図れた。

○ソフトウェアとサービス

- Microsoft .NET Framework
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft ASP .NET
- Internet Information Services 6.0

○ユーザーコメント

「当社の情報システム室は 2 人体制。これまでの運用経験からも Windows への信頼性もあり、コストと今後のメンテナンスを考えると、Windows という選択肢がベストでした」

船井サービス
情報システム室　係長
松井大悟氏　談

■ 導入の背景

業務の効率化と属人性の排除を目指して既存システムを刷新

船井電機株式会社（以下、船井電機）は、AV 関連製品を世界各地に OEM 供給している映像機器、情報通信機器の総合メーカー。高い品質とスピーディな納品、そして優れたコストパフォーマンスの徹底が世界的にも高い評価を受け、特に主力となる DVD は、北米地域においてトップクラスのマーケットシェアを確保しています。その船井電機グループ唯一のサービス部門としてお客様や販売店、修理店をサポートし、信頼と顧客満足を支えているのが船井サービスです。同社は 1996 年に、国内サービスの効率化と顧客サービスの充実化を図るため、船井電機の販売子会社のサービス部門と船井電機本体のサービスパーツ部門、マニュアル制作部門などを統合し、設立されました。従来から「愛される製品、ブランド作り」を追求してきた同社は、2003 年、新社長の佐藤卓行氏就任を機にさらなるお客様志向への取り組みが強化されました。

お客様との接点で重要なのが修理業務などのアフターサービスです。しかし、複数の会社や部署が合併し 1 つの会社となった同社の修理関連システムは、「修理受付」「在庫」「出荷」「お客様相談（ヘルプデスク）」「売上」といった業務ごとに分かれており、問い合わせ情報、部品受発注、在庫情報などのマスタ データは、Access、SQL Server、Oracle など別々のデータベースで運用されていました。また、全国に複数あるサービスセンタごとにデータが散在している状態だったのです。

船井サービス 管理課 課長の千綾謙司氏は、次のように語ります。
「お客様や取引先、修理代行店などから価格や在庫数などのお問い合わせをいただいても、システムがバラバラに存在していたために迅速な対応ができませんでした。特に商品情報をその場で調べられないお客様ご相談室では、問い合わせに対して、一旦、電話を切り、折り返すことも多かったのです」

当時、同社では 1 日の発注数を調べる場合も、サービスセンタごとに日締めをしてまとめるという作業が必要となり、月締めのときも同様、各センタの在庫データをマージする作業を行わなければなりませんでした。これらの業務に

船井サービス株式会社
管理課　課長
千綾謙司 氏

関して、確認のタイミングが悪いと実際の在庫数とデータ上の在庫数に違いが生じてしまうなど、手間もかかるうえトラブルも頻発していたといいます。

「“スピード感のあるサービスの提供”を実現するためにも、バラバラに存在するこれら修理業務関連システムを統合し、『修理受付』から『売上』まで一貫して、管理できるシステムへと進化させることが必要だったのです」（千綾氏）

そこで、船井サービスでは、複数存在していたシステムを「FASS（Funai After Service System）」という名称に一本化。「新 FASS」として、すべての業務を一貫してサポートし、日次や月次のデータ集計をスムーズにするなどの効率化を実現するためのシステム構築を決定。複数のパートナーからの提案から、ASP.NET を活用したシステムが採用されました。

■ 導入の経緯と、システム概要

SQL Server 2000 によるデータベースの一元化で業務効率と信頼性を向上し、ASP.NET とターミナルサービスによって開発期間とコストも削減

「新 FASS」構築にあたって、まず着手されたのが開発パートナーの選定でした。バラバラに存在していた既存システムには、それぞれに別々の開発会社がついており、これらを 1 本化する必要がありました。新規の開発会社からも含めて多くの提案を受け、十分な比較検討を重ねた結果、選ばれたのが株式会社ワイ・ディ・シー（以下、YDC）だったのです。

「各社から提案を受ける中で、YDC さんだけはシステムだけではなく、ビジネス面にも 1 歩踏み込んで『サービスパーツ倉庫の統合』や『ビジネスプロセスの見直し』といった提案をしてくれました。実は当社の部品の供給倉庫は当時、親会社の倉庫を含め国内 3 か所に点在していました。さらにその倉庫からの出荷プロセスにも問題があったのです。注文のあった部品は倉庫から一旦、サービスセンタに納品され、そこからお客様に送付していたため、部品がお客様の手元に届くまでにどうしても時間がかかっていました。このような倉庫業務のビジネスプロセスの課題にも言及していただいた点を評価しました」と千綾氏は語ります。

開発パートナーが決まった 2004 年末からプロジェクトがスタート。各サービスセンタで管理されていた既存の修理システム「FASS（Funai After Service System）」を横断的に、修理受付から、部品注文、修理手配、在庫管理、そして、売上・請求処理に至るまでをトータルにカバーした一貫システム「新 FASS」が構築されたのです。また、修理代行店からは Web ブラウザでアクセスすることが可能となりました。

「新 FASS」システムの構成は、サーバ OS を Windows ベースで一元化し、従来、Access、SQL Server、Oracle が混在していたデータベースは SQL Server 2000 によって統合されました。また、今回、修理代行店が利

船井サービス株式会社
情報システム室　係長
松井大悟 氏

用するシステムは、開発期間とコスト、運用管理性の観点から ASP.NET によって Web ベースで構築されました。船井サービスの情報システム部門は Visual Basic® によるアプリケーション開発に慣れていました。したがって、今後の保守コストなどを考慮し、これまでの Visual Basic の経験やノウハウを活かしつつ、Web アプリケーションが構築できるプラットフォームとして Internet Information Services 6.0（IIS 6.0）を採用しました。また、IIS6.0 ＋ ASP.NET ＋ SQL Server 2000 の優れた連携により、開発生産性やコスト・運用面だけでなく、信頼性、拡張性、そしてパフォーマンスの高いシステムを実現しています。なお、社内用の在庫管理システムについてはターミナルサービスを利用することで、既存資産を有効活用し開発工数と管理コストの削減にも成功しています。

船井サービス 情報システム室 係長 松井大悟氏は、こうしたシステム構成を採用した理由を次のように語っています。
「サーバ OS については Linux も検討しましたが、教育や運用までを含めたトータルのコストパフォーマンスを考慮すると Windows に軍配が上がりました。既存システムはすべて Windows ベースだったのですが、小社は 2 名でシステムを運用しなければなりません。メンバの負荷をできるだけ軽減し、効率的な運用を実現するには、従来のスキームやノウハウを最大限に活かせる事が大きなメリットだったのです。これも Windows ベースのシステムを採用した大きな理由の 1 つです」

また、実際の開発を担当した YDC 関西コンサルティングセンタ プロジェクト部 瀧本淳史氏は、
「今回、修理代理店様が使うシステムは ASP.NET で構築し、船井サービス様社内のシステムはターミナルサービスで構築することで、開発期間と開発費をかなり抑えることができました」

実際にシステム開発を担当した YDC は Visual Basic での開発経験はあるものの、今回の開発環境 ASP .NET を使っての本格的な開発は初めてのことでしたが、
「.NET での開発経験はないとはいえ、ベータ版は使ったことがあり、そのときに Visual Basic 6.0 の経験があれば大丈夫と実感していたので、初めてとはいえ心配はまったくありませんでした」と瀧本氏は語ります。

プロジェクトの開始前にはさらにスキルを習熟するため、瀧本氏ともう 1 人のメンバがマイクロソフトのトレーニングに参加しました。そこで、ASP .NET の正式な開発手法を習得し、それを残りのプロジェクトメンバ 4 人にフィードバックすることで、メンバ全員の開発スキルを高めることができたといいます。.NET での開発経験者が少なかったにも関わらず、わずか約半年後の 2005 年 9 月には、カットオーバー。現在、同システムは船井サービス社内だけではなく、販売代行店 110 社でも使われています。

開発期間が短かった別の理由について、本プロジェクトのシステム仕様やデータベース設計を担当した YDC 関西コンサルティングセンタ プロジェクト部 マネージャの小嶋治氏は、次のように話します。

株式会社ワイ・ディ・シー
関西コンサルティングセンタ
プロジェクト部　マネージャ
小嶋治 氏

「1 点目が SQL Server 2000 の自動チューニング機能です。他のデータベースならチューニング作業にそれなりの時間がとられますが、その作業がほとんど必要ありませんでした。2 点目がこれも SQL Server のメリットですが、Visual Studio 上でテーブル構造を参照しながら開発が可能で、さらにオブジェクトをそのまま持ってくることができ、生産性の向上に寄与しています」

導入の効果

問い合わせに対するクイックレスポンスを実現し、お客様の評価も大幅アップ

「新 FASS」システムが稼動して半年、成果も見えてきました。

「最大の効果は、クイックレスポンスが実現したことです。システムが統合されたことによって、お客様ご相談室では即時対応できなかった価格や在庫の問い合わせに対しても、即時に対応できるようになったのです」と松井氏は答えます。

また、従来システムではできなかった、お客様ご相談室での受注処理も可能になりました。さらに、今回、3 か所に点在していたパーツ倉庫を 1 か所に統合し、お客様へ直送するスタイルに変更しました。これにより、サービスセンタを経由する必要がなくなり、その配送時間をまるごと削減でき、ケースによっては納品時間が半分以下になったといいます。

株式会社ワイ・ディ・シー
関西コンサルティングセンタ
プロジェクト部
瀧本淳史 氏

このようなクイックレスポンスは船井サービス社内だけではなく、修理代行店までを含んだ形で実現しているのです。それが「新 FASS」システムに新たに付加された、ナレッジマネジメント的な機能です。

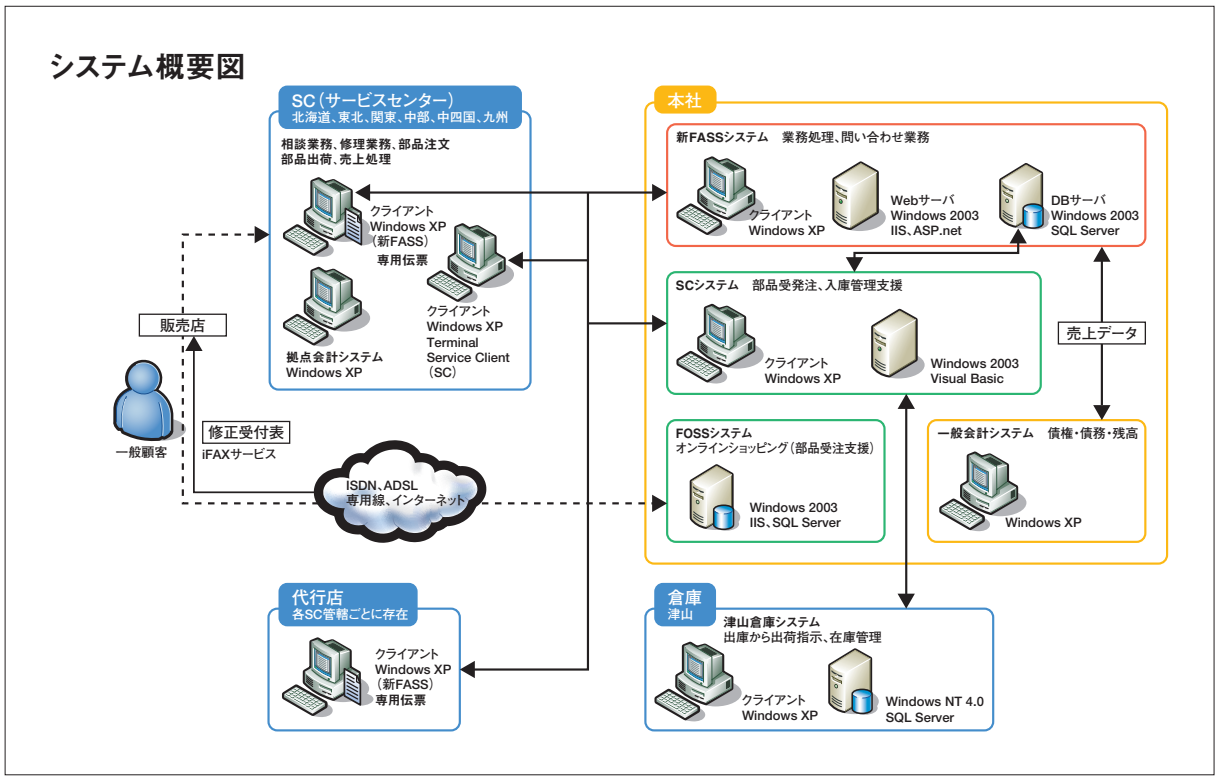
「お客様指向のシステムづくりを目標にするだけでは、不十分です。そこで、実際に修理を行う修理代行店などの外部協力会社へも目を向けた機能を追加したのです」（松井氏）

それが、サービスマニュアルや過去の処置情報を自由に閲覧できる機能です。松井氏はこのナレッジマネジメント機能を付加したことで、よりお客様指向のシステムが実現できたといいます。

この言葉を裏付けるように、船井サービスへのお客様からの評価は、システム導入前後で大きく変わっています。ある販売店がお客様に実施した AV メーカー 20 社の修理サービスに対する評価ランキングによると、船井サービスの順位はシステム導入前が 8 位だったのに対し、2005 年 2 月現在では 3 位にまで順位が上がりました。

「新システムの導入で修理や部品発送などの対応日数が確実に短くなりま

システム概要図



した。そのことがお客様からの評価に確実に結びついたものと考えています」と千綾氏は語ります。
また、実際にこのシステムを使っている社内のユーザーからも「月末の業務が大幅に削減され、残業も減った」と高い評価を得ています。さらに、修理受付業務にかかる処理時間が、従来システムと比べて 3 分の 1 から 4 分の 1 になるなど、処理能力も大幅に向上しました。また、システムの運用についても、従来の Windows ベースの知識や経験が活かされ違和感なく新システムに移行できたため、社内担当者が 2 人という体制でも問題なく運用されています。

■ 今後の期待

安定運用の次は国内販売店への拡大、将来的には海外拠点へも導入を進める

新システムにも慣れ、着実に成果が出始めた船井サービスでは、当面はこのシステムを維持し、使いこなしていくことに注力しますが、その先には新たな展開を予定しています。

その第 1 が船井電機の本丸である海外向けサービスとの連携を図ることです。船井電機の主力は、北米を中心とした海外向けの OEM による製品供給であり、海外の売上シェアは 9 割近くを占めています。世界でもっとも要求レベルが高い日本のお客様から評価されたベストプラクティスを海外拠点へも導入することで、さらなるサービスレベル向上のグローバル展開を目指しています。

第 2 に、「新 FASS」の販売店への拡大です。「現在、販売店が部品の注文や修理の依頼をする際、当社のサービスセンタで受け付けを行っていますが、新 FASS を販売店にも公開することで、直接の修理依頼が可能になります。これによってサービスセンタの業務が効率化され、センタのオペレータはこれまで以上にお客様からの問い合わせ対応やきめ細かいサービス提供に時間をかけることができるようになります。さらなるお客様指向のシステムが実現するでしょう」と千綾氏は語ります。

船井サービスでは、お客様指向のシステムづくりを至上命題に、国内からグローバルへのサービス展開を目指していきます。

導入についてのお問い合わせ

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。http://www.microsoft.com/japan/showcase/
本ケース スタディに記載された情報は製作当時（2006 年 6 月）のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。
本ケーススタディは、情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。
製品に関するお問い合せは次のインフォメーションをご利用ください。
■インターネットホームページ　http://www.microsoft.com/japan/
■マイクロソフトカスタマーインフォメーション センター　0120-41-6755
（9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 19:00 土日祝日、弊社指定休業日を除きます）
※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

©2006 Microsoft Corporation. All rights reserved.
Microsoft、Microsoft ロゴ、Windows Server、Visual Basic、Windows は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
その他、記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

マイクロソフト株式会社　〒 151-8583　東京都渋谷区代々木 2 丁目 2 番 1 号 小田急サザンタワー